

Conditions générales de vente

Cher client,

Nous, tesa Online GmbH, Hugo-Kirchberg-Straße 1, 22848 Norderstedt, proposons nos livraisons à la suite de votre commande dans notre boutique en ligne

<https://www.tesa.com/fr-fr/grand-public> exclusivement sur la base de ces conditions générales de vente qui vous ont été transmises dans leur intégralité avant la commande sur le formulaire de commande Internet. Veuillez les lire attentivement, car en passant commande, vous acceptez les conditions générales de vente dans leur intégralité comme étant contraignantes.

Votre tesa Online GmbH

1. Champ d'application

1.1 La relation commerciale entre tesa Online GmbH et l'acheteur est exclusivement régie par les Conditions Générales de Vente (CGV) de tesa Online GmbH ci-dessous, dans leur version en vigueur au moment de la commande. Les CGV s'appliquent exclusivement à l'achat de marchandises de la gamme de tesa Online GmbH sur le site <https://www.tesa.com/de-de/buero-und-zuhause>. Les CGV ne s'appliquent pas aux transactions sur d'autres sites web ou offres de place de marché de tesa Online GmbH.

1.2 La marchandise proposée dans la boutique est vendue uniquement à des consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la Consommation et aux professionnels agissant en qualité de consommateurs finaux et non aux revendeurs professionnels.

1.3 Pour passer une commande, l'acheteur doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer d'une adresse e-mail valide.

2. Conclusion du contrat

2.1 Les contrats dans la boutique tesa Online GmbH sont conclus qu'en langue française.

2.2 En saisissant votre commande dans la boutique en ligne de tesa Online GmbH sur <https://www.tesa.com> et en l'envoyant en cliquant sur le bouton "Commande avec obligation de paiement", vous faites une offre à tesa Online GmbH de conclure un contrat d'achat pour la marchandise que vous avez choisie. Immédiatement après l'envoi de votre commande à tesa Online GmbH, vous recevrez un e-mail confirmant la réception de votre commande par tesa Online GmbH et indiquant les détails de celle-ci, tels que la marchandise, l'adresse de facturation et de livraison et le mode de paiement (confirmation de commande). Cette confirmation de commande ne constitue pas une acceptation de votre offre, mais vous informe d'abord que votre commande a été reçue par tesa Online GmbH.

2.3 L'acceptation de l'offre, et donc un contrat de vente, n'est conclu que si tesa Online GmbH vous envoie la marchandise commandée dans un délai de cinq jours et vous confirme l'envoi par un deuxième e-mail (confirmation d'expédition). Aucun contrat de vente n'est conclu pour les marchandises d'une seule et même commande qui ne sont pas mentionnées dans la confirmation d'expédition (par exemple parce que ces marchandises ne sont temporairement pas disponibles).

2.4 tesa Online GmbH est libre de ne pas accepter les commandes. La décision est laissée à l'entière discrétion de tesa Online GmbH. En cas de non-exécution d'une commande, tesa Online GmbH en informera immédiatement l'acheteur.

3. Livraison et retour

3.1 Une livraison est effectuée uniquement en France métropolitaine, hors des départements et territoires Outre-Mer. Si la partie contractante est un professionnel, la

livraison s'effectue, sauf accord contraire, à partir de l'entrepôt de tesa Online GmbH ou du prestataire de services logistiques mandaté par tesa Online GmbH à l'adresse de livraison indiquée par l'acheteur. Le délai de livraison varie en fonction du mode de livraison choisi. Les délais de livraison exacts sont indiqués sur la page du produit concerné. Les adresses de livraison des départements et territoires Outre-Mer sont exclus.

3.2 Les options et conditions de livraison en vigueur sont expliquées en détail sur la page de détail de l'article et lors du processus d'achat.

3.3 Si, en cas de rétractation (partielle), les conditions d'obtention d'une remise ne sont plus remplies (par exemple, les quantités pour une remise quantitative), cela sera déduit en conséquence lors du remboursement.

4. Conditions de paiement

4.1 Le prix d'achat est payable immédiatement. L'acheteur règle le prix d'achat par le biais du prestataire de services de paiement utilisé par tesa Online GmbH. L'acheteur peut payer le prix d'achat au choix par carte de crédit (VISA/ Mastercard/American Express), par prélèvement SEPA, par facture (Klarna buy now pay later), par achat en plusieurs fois (Klarna slice it), par virement immédiat (Klarna Pay now ou virement SEPA), par PayPal, par Apple Pay ou par Google Pay. tesa Online GmbH n'enregistre pas les données de paiement saisies, mais le cas échéant, le prestataire de services de paiement le fait le cas échéant. Pour les paiements effectués avec le prestataire de services de paiement PayPal Plus, les dispositions relatives à la protection des données de PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., que vous trouverez sur <https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/privacy-full>, pour les paiements effectués avec Klarna, les dispositions relatives à la protection des données de Klarna Bank AB (ainsi que les mentions légales liées au paiement en plusieurs fois) que vous trouverez sur <https://www.klarna.com/sofort/datenschutz/>, pour les paiements effectués avec Apple Pay, les dispositions relatives à la protection des données de Apple Inc. <https://www.apple.com/fr/legal/privacy/data/fr/apple-pay/> et pour les paiements effectués avec Google Pay, les dispositions relatives à la protection des données de Google LLC / Google Payment Corp. https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&ldt=buyertos&ldr=FR

4.2 Les frais de livraison exacts et les limites d'exonération des frais de livraison sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

Pays Frais d'expédition (TVA incluse) Frais d'expédition gratuits à partir de
France 39,00 € (En dessous de 39€, les frais de port sont de 5,9€)

5. Prix et frais d'envoi

5.1 Tous les prix affichés sont en euros et incluent la TVA applicable, hors frais d'expédition.

5.2 Lorsque les prix sont mis à jour sur le site Internet, les prix mentionnés précédemment perdent leur validité.

6. Échange de chèques-cadeaux/bons d'action promotionnel

6.1 Un chèque-cadeau peut être utilisé exclusivement sur <https://www.tesa.com/de-de/buero-und-zuhause>. Si la valeur du chèque-cadeau est supérieure à la valeur de la commande, la valeur restante est conservée en tant que chèque-cadeau. Le chèque-cadeau et l'éventuel solde sont utilisables jusqu'à la fin de la troisième année suivant l'année d'achat du chèque-cadeau. Le chèque-cadeau ne peut être utilisé qu'avant la fin du processus de commande. Une imputation ultérieure du chèque -cadeau sur le prix n'est pas possible. Un seul chèque-cadeau peut être utilisé par commande. Le chèque-cadeau ne peut être utilisé que pour l'achat de marchandises et non pour l'achat d'autres

chèques-cadeaux. Le crédit du chèque-cadeau n'est pas remboursé en espèces et ne porte pas d'intérêts. Le chèque-cadeau peut être transféré à un nouveau titulaire à tout moment. Tesa Online GmbH peut effectuer un paiement libératoire au titulaire concerné. Ceci ne s'applique pas, si tesa Online GmbH a connaissance ou ignore par négligence grave l'absence de droits, l'incapacité ou l'absence de pouvoir de représentation du titulaire concerné.

6.2 Les bons d'action promotionnel ne peuvent être échangés qu'avant la fin du processus de commande. Une compensation ultérieure n'est pas possible. Un seul bon d'action promotionnel ne peut être utilisé par commande. Le bon d'action promotionnel n'est pas remboursé si l'acheteur renvoie la marchandise payée en tout ou en partie avec le bon d'action promotionnel dans le cadre de son droit légal de rétractation.

7. Information sur le droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans indication de motifs dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers désigné par vous, autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien. Nous attirons votre attention sur le fait que le service lié à la rétractation sera en partie fourni par tesa SE pour le compte de tesa Online GmbH. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai expire après le jour où vous-même ou un tiers désigné par vous, autre que le transporteur, prend physiquement possession du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous, tesa Online GmbH, notifier -

tesa Online GmbH
à l'attention du Service Consommateurs
BF852
Rue Hugo Kirchberg 1
22848 Norderstedt Allemagne
Tél. : +49 40 888 99 98 88
eMail : support-shop@tesa.com

vosre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-après mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins cher que nous proposons), sans retard excessif et au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous aurons été informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Pour ce remboursement, nous utilisons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, à moins qu'il n'en

ait été expressément convenu autrement avec vous ; en aucun cas, des frais ne vous seront facturés pour ce remboursement. Nous pouvons refuser le remboursement jusqu'à ce que nous ayons récupéré les marchandises ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les marchandises, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous devez nous renvoyer ou nous remettre les marchandises sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où vous nous informez de votre décision de rétractation du présent contrat. Le délai est respecté si vous renvoyez les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Les frais directs de renvoi des marchandises sont à votre charge. Si vous utilisez l'étiquette de retour jointe, les frais de renvoi sont à notre charge. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Indication sur les exceptions à la rétractation

Sauf accord contraire entre les parties, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats suivants :

- les contrats de vente à distance de marchandises qui ne sont pas préfabriqués et pour la production desquels le choix ou la détermination individuels du consommateur sont déterminants ou qui sont clairement adaptés à ses besoins personnels.
- les contrats de fourniture de marchandises susceptibles de se détériorer rapidement ou dont la date de péremption serait rapidement dépassée.
- les contrats de fourniture de biens scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, si leur sceau a été retiré après la livraison.

Fin de l'information sur le droit de rétractation

Formulaire type de rétractation

(Si vous souhaitez vous rétracter du contrat, vous pourriez utiliser ce formulaire, le remplir et le renvoyer).

tesa Online GmbH

à l'attention du service consommateurs BF852

Rue Hugo Kirchberg 1

22848 Norderstedt Allemagne

Tél. : +49 40 888 99 98 88

eMail : support@tesa.com

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile

8. Réserve de propriété

La marchandise livrée reste la propriété de tesa Online GmbH jusqu'à son paiement intégral.

9. Responsabilité des défauts

9.1 Si l'acheteur est un consommateur :

Les marchandises vendues par tesa Online GmbH bénéficient de la garantie légale de conformité et celle relative aux vices cachés conformément au droit français.

Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux (2) ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente (30) jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six (6) mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux (2) ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente (30) jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300.000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux (2) ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Sont ainsi rappelées les dispositions suivantes :

La garantie légale de conformité (articles L. 217-3 à L. 217-20 du code de la consommation)

Le professionnel vendeur doit livrer un bien conforme au contrat. A défaut il est responsable des défauts de conformité existant au moment de la délivrance, mais également de tous ceux résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur. (article L.217-3).

Conformité du bien

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants (article L. 217-4) :

- il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat
- il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté
- il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat
- il est mis à jour conformément au contrat.

En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme, s'il répond aux critères suivants (article L. 217-5) :

- il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type
- il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat
- les éléments numériques qu'il comporte, le cas échéant, sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement
- il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre
- il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19
- il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

Délais

L'action en garantie de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du bien.

Exceptions

Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés à l'article 217-5, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat (article 217-5 III)

La garantie légale relatives aux vices cachés (articles 1641 à 1649 code civil)

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.

Le professionnel n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même, mais des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus.

Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les biens impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

L'acheteur a le choix entre :

- rendre la chose et se faire restituer le prix ;
- garder la chose et se faire restituer une partie du prix.

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Le délai pour agir est de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

Le Client pourra contacter le Vendeur pour recueillir toute information relative à l'exercice de ces garanties, à l'adresse suivante :

tesa Online GmbH

à l'attention du service consommateurs BF852

Rue Hugo Kirchberg 1

22848 Norderstedt Allemagne

Tél. : +49 40 888 99 98 88

eMail : support@tesa.com

9.2 Si l'acheteur est un commerçant

9.2.1 Si l'acheteur est un commerçant au sens du code de commerce et si la prestation est fournie pour son entreprise commerciale, les droits en cas de défauts se prescrivent par un an à compter du transfert des risques.

9.2.2 La responsabilité de tesa Online GmbH est illimitée dans la mesure où la cause du dommage est due à une faute intentionnelle ou à une négligence grave de tesa Online GmbH.

9.2.3 En outre, tesa Online GmbH est responsable de la violation par négligence légère d'obligations essentielles dont la violation compromet la réalisation de l'objectif du contrat, ou de la violation d'obligations dont l'exécution permet la réalisation du contrat en bonne et due forme et dont vous pouvez régulièrement attendre le respect. Dans ce cas, tesa Online GmbH n'est cependant responsable que des dommages prévisibles et typiques du contrat. tesa Online GmbH n'est pas responsable de la violation par négligence légère d'autres obligations que celles mentionnées dans les phrases précédentes.

9.2.4 Les limitations de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, en cas de défaut après prise en charge d'une garantie pour la qualité du produit et en cas de défauts dissimulés de manière dolosive. La responsabilité selon la loi sur la responsabilité du fait des produits reste inchangée.

9.2.5 Dans la mesure où la responsabilité de tesa Online GmbH est exclue ou limitée, ceci s'applique également à la responsabilité personnelle des employés, des représentants et des agents d'exécution.

10. Choix de la loi applicable

Les présentes CGV et tous les litiges et revendications qui y sont liés sont soumis au droit matériel français, la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises n'est pas applicable. Si, au moment de la conclusion du contrat, votre lieu de résidence habituel en tant que consommateur se trouve dans un autre pays de l'Union européenne, l'application des dispositions légales obligatoires de ce pays n'est pas affectée par le choix de droit effectué dans la première phrase.

11. Autres dispositions

11.1 Si l'une des dispositions ci-dessus est ou devient caduque, les autres dispositions restent néanmoins valables. La validité du contrat de vente dans son ensemble n'en est pas affectée.

10.2 La Commission européenne met à disposition une plate-forme de règlement en ligne des litiges (RLL) sur le site <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. tesa Online GmbH adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD - <https://www.fevad.com/>) et au service de Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - ou par le formulaire en ligne <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur>

11.3 tesa Online GmbH traite les données personnelles conformément aux dispositions relatives à la protection des données, disponibles sur la page de nos produits respectifs sous la rubrique <https://www.tesa.com/fr-fr/a-propos-de-tesa/legal-information/politique-confidentialite>.

11.4 Nous n'enregistrons pas le texte du contrat après la conclusion du contrat. Vous recevez toutefois une copie du texte du contrat avec la confirmation de commande après la conclusion de l'achat.

11.5 En cas d'action contre des personnes ayant transféré leur domicile ou leur lieu de résidence habituel à l'étranger après la conclusion du contrat ou dont le domicile ou le lieu de résidence habituel n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action, le siège de tesa Online GmbH - tribunal d'instance de Norderstedt - est déterminant.

Mise à jour : 01.06.2025